

NRKN	Činnosti v provozním a testovacím prostředí	Režim		Poznámka
		5x8	7x24	
	Bezpečnostní upgrade aplikačního SW	x		
	Monitoring a optimalizace chodu aplikace, hlášení nedostatků	x		
	Kontrola logů, monitoring dostupnosti a výkonu	x		
	Změny konfigurace	x		
	Datové konverze	x		
	* Zpracování analýz a nacenění požadavků Zadavatele	x		
	Pohotovost (dostupnost veškeré podpory a komunikačních kanálů, včetně akutního servisního zásahu)	x		
	Metodická konzultace 2nd level - rozšířený rozsah	x		
	Aktualizace uživatelské a systémové dokumentace	x		
	Projektové řízení výše uvedených činností	x		
	Fixní výše paušální podpory v počtu běžných MD za měsíc/rok	3	36	

Garantované časy realizace požadavků v provozním prostředí				
Kategorie požadavku	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time) od akceptace objednávky	Výsledku dosaženo (fix time) od akceptace objednávky
Havárie (A)	5 minut	5x8	1 hodina	4 hodiny
Chyba (B)	5 minut	5x8	6 hodin	1 den
Nedostatek (C)	5 minut	5x8	1 den	5 dní

Garantované časy realizace požadavků v testovacím a školícím prostředí				
Kategorie požadavku	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time) od akceptace objednávky	Výsledku dosaženo (fix time) od akceptace objednávky
Havárie (A)	5 minut	5x8	4 hodiny	1 den
Chyba (B)	5 minut	5x8	1 den	3 dny
Nedostatek (C)	5 minut	5x8	3 dny	10 dní

*Dosažení výsledku této činnosti prováděné v rámci paušálu (předání zpracovaného a naceněného požadavku Zadavateli) se počítá vždy od okamžiku oslovení zadavatelem a je různé v závislosti na kategorii požadavku a režimu dostupnosti služby:
- Havárie (A) do 2 hod.
- Chyba (B), nedostatek (C) do 2 dnů.